

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum merupakan suatu sistem atau aturan-aturan yang dibuat oleh manusia untuk membatasi tingkah laku manusia supaya tingkah laku manusia dapat terkontrol, hukum mempunyai tugas untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap masyarakat. Hukum pada pokoknya adalah produk pengambilan keputusan yang ditetapkan oleh fungsi-fungsi kekuasaan negara yang mengikat subjek hukum dengan hak-hak dan kewajiban hukum berupa larangan (*prohibere*), atau keharusan (*obligatere*), ataupun kebolehan (*permittere*).¹

Oleh karena itu setiap masyarakat berhak untuk mendapat pembelaan di depan hukum sehingga dapat diartikan bahwa hukum ialah peraturan atau ketentuan-ketentuan tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur kehidupan masyarakat dan mempunyai sanksi bagi pelanggarnya. Sedangkan hukum menurut Utrecht ialah himpunan peraturan (perintah-perintah dan larangan-larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan oleh karena itu harus ditaati oleh masyarakat itu.²

Hukum tertulis merupakan aturan hukum yang telah dituangkan dalam suatu undang-undang maupun kitab undang-undang, sedangkan hukum tidak tertulis merupakan hukum yang ada dan hidup di dalam masyarakat. Diantara aturan-aturan yang ada di dalam masyarakat, aturan yang paling sering dan diperlukan

¹Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang*, Rajawali Press, Jakarta, 2010, hlm. 9.

² Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Prenada Media Grup, Kencana, 2005, hlm 8.

dalam lalu lintas kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya adalah hukum perjanjian. Perjanjian-perjanjian yang dibuat masyarakat dalam hubungan interaksi untuk memenuhi kepentingan mereka dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan, kebebasan untuk melakukan perjanjian baik secara tertulis maupun secara lisan ini tidak terlepas dari sifat hukum perjanjian itu sendiri yang bersifat terbuka (*openbaar system*). Selain bersifat terbuka hukum perjanjian juga disebut sebagai hukum pelengkap³, sebagai hukum pelengkap mengandung arti ketentuan-ketentuan dalam Buku III KUH Perdata tersebut hanyalah bersifat melengkapi, apabila sesuatu hal para pihak tidak mengaturnya secara lengkap.⁴

Apa yang disebut dengan perjanjian ditentukan dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Kedua pengertian perjanjian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa dalam hukum perjanjian kedudukan para pihak yang membuat perjanjian seimbang.

Walaupun hukum perjanjian bersifat terbuka akan tetapi terdapat pengaturan-pengaturan mengenai perjanjian yang harus diikuti oleh kedua belah pihak yang berkepentingan dimana ketentuan-ketentuan tersebut merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagaimana dinyatakan dalam ketentuan Pasal

³ Hartono Hadisoeparto, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Liberty, 1984, hlm. 3.

⁴ A Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, 1985, hlm. 1.

1320 KUH Perdata, perjanjian-perjanjian yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan baru dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Mengenai suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat 1 dan 2 merupakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjek hukum yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.⁵

Apabila syarat subjektif dari perjanjian tidak terpenuhi maka suatu perjanjian yang dilakukan dapat dimintakan pembatalan (*canceling*) oleh pihak yang berkepentingan, sedangkan jika tidak terpenuhi syarat objektif dari perjanjian yang telah dilakukan atau dibuat tersebut batal demi hukum (*nuul and void*). Dalam hal perjanjian yang batal demi hukum maka apabila ada tuntutan pihak lain di depan pengadilan maka Hakim diwajibkan karena jabatannya, menyatakan tidak pernah ada suatu perjanjian atau perikatan.

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak

⁵Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Cet ke-20, Jakarta, 2004, hlm. 17.

baku atau klausula baku, dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunannya yang sudah baku, Perjanjian baku seringkali digunakan oleh perusahaan dengan tujuan agar perjanjian dapat dilakukan secara cepat dan praktis.⁶ Pada perjanjian baku, konsumen dalam hal ini, hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak yang di tawarkan kepada konsumen. Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak seimbang.

Pelaku usaha memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan perjanjian baku, biasanya perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha.⁷ Disamping prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, terdapat hal masalah lain. Isi perjanjian standar mengandung ketentuan pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha. Biasanya ketentuan ini bermaksud membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya di bebaskan atau ditanggung kepada pelaku usaha.

Ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut:⁸

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;

⁶ Gatoto Supramono, *Perjanjian Utang Piutang*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 19.

⁷ Abdul Hakim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.53.

⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm 50.

5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di Negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha.

Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha PT Raflesia TV *Cable* yang tercantum di formulir berlangganan Raflesia TV *Cable*, pada salah satu poin yang tercantum di formulir berlangganan Raflesia TV *Cable* adalah Hak Raflesia TV *Cable* adalah Menolak permintaan/ keluhan yang diajukan pelanggan, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.⁹

Berdasarkan data survei yang diperoleh dilapangan menemukan beberapa permasalahan dalam usaha jasa PT Raflesia TV *Cable* yang dialami konsumen sebagai pengguna jasa PT Raflesia TV *Cable*, antara lain tidak ditanggapi atau menolak keluhan yang dialami konsumen mengenai peristiwa hilangnya beberapa siaran/ *chanel* TV, dalam kasus ini konsumen yang menggunakan jasa siaran TV yang di peroleh dari PT Raflesia TV *Cable* dengan pembayaran perbulan. Dengan beberapa kejadian yang dialami konsumen ketika hilangnya beberapa siaran TV sedangkan konsumen telah memenuhi administratif yaitu tidak ada tunggakan dalam pembayaran kepada pelaku usaha yaitu PT Raflesia TV *Cable*, pelaku usaha menolak keluhan dari konsumen dengan alasan alat dari

⁹ Klausula Baku yang tercantum di formulir berlangganan PT Raflesia TV Cable Kabupaten Ciamis.

pelaku usaha tidak ada atau belum beresnya kontrak siaran TV tersebut dengan pihak PT Raflesia TV *Cable*. Maka dari itu pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam menerapkan perjanjian baku pada usahanya, pelaku usaha jasa PT Raflesia TV *Cable* juga mengandung unsur-unsur klausula *eksonerasi* yaitu syarat yang secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Dalam perjanjian jasa PT Raflesia TV *Cable* dapat dirumuskan klausula *eksonerasi* karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan konsumen dalam perjanjian, yaitu kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap konsumen. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab.¹⁰

Klausula *eksonerasi* ini terjadi atas kehendak salah satu pihak yang dituangkan dalam perjanjian secara *masal* atau secara *individual*. Terhadap perjanjian yang bersifat *masal*, lazimnya telah dipersiapkan terlebih dahulu formatnya dan diperbanyak serta dituangkan dalam bentuk formulir yang dinamakan perjanjian baku. Klausula *eksonerasi* selalu menguntungkan pengusaha, jika pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, maka dianggap tidak mempunyai kewajiban. Permasalahannya adalah bahwa di dalam praktek sebagian besar perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha jasa PT Raflesia TV *Cable*

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm 20-22.

adalah merupakan perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu oleh pelaku usaha dan konsumen hanya diberi pilihan menerima atau menolak.

Klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha jasa PT Raflesia TV *Cable* dengan konsumen pengguna jasa PT Raflesia TV *Cable* terdapat dalam formulir berlangganan TV *Cable* seperti menolak permintaan/keluhan yang di ajukan pelanggan jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.

Padahal dalam kenyataannya konsumen telah memenuhi administratif (membayar biaya berlangganan TV *Cable*) dan secara teknis (tidak ada masalah pada TV konsumen) tetapi pelaku usaha menolak keluhan atau permintaan yang di ajukan konsumen.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Hak untuk di dengar pendapat dan keluahnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”¹¹ Dalam ketentuan pasal tersebut sudah jelas keluhan dan pendapat dari konsumen harus selalu diterima oleh pelaku usaha, sehingga hak konsumen terpenuhi dan pelaku usaha bertanggung jawab atas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul **“TINJAUAN YURIDIS KLAUSULA PENOLAKAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PT RAFLESIA TV CABLE DIHUBUNGKAN DENGAN**

¹¹ Pasal 4 Huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KETENTUAN PASAL 4 HURUF (D) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana ketentuan klausula penolakan Hak Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen dihubungkan dengan Pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum klausula Hak Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen dihubungkan dengan Pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas maka peneliti menentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan klausula penolakan Hak Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen dihubungkan dengan Pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui akibat hukum klausula Hak Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen dihubungkan dengan Pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis; Menambah, mengembangkan, dan memperdalam wawasan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum di bidang perdata yang lebih baik mengenai perjanjian baku, sehingga dapat membuka sifat yang lebih kritis terhadap sistem hukum nasional yang sudah ada.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya, secara khusus kalangan konsumen Indonesia mengenai hak-hak konsumen agar konsumen menyadari hak-haknya dan mengetahui perlindungan terhadap konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah khususnya lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun lembaga luar pengadilan, dan semua pihak terutama yang menyangkut perlindungan konsumen atas perjanjian baku yang bertentangan dengan UUPK.

E. Kerangka Pemikiran

Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdata yaitu:¹²

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana seseorang/beberapa orang mengikatkan diri untuk sesuatu hak terhadap seseorang beberapa orang lainnya.”

¹² Muchlisin Riadi, *Teori Perjanjian*, Melalui: <http://kajian.pustaka.com/2013/02/teori-perjanjian.html>, di akses pada tanggal 19 September 2016 Pukul 21.13 WIB.

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak ataupun oleh satu pihak tidak luput dengan syarat sah suatu perjanjian. Dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:¹³

- a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
- b) Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c) Suatu hal tertentu;
- d) Suatu sebab yang halal.

Dalam hal pengertian perjanjian dan syarat sahnya perjanjian, asas-asas perjanjian sangat perlu untuk dikaji guna membantu memahami ketentuan undang-undang mengenai sahnya suatu perjanjian. Suatu perkembangan yang terjadi terhadap suatu ketentuan undang-undang akan lebih mudah dipahami setelah mengetahui asas-asas yang bersangkutan.

Dalam suatu perjanjian terdapat 5 (lima) asas penting yang bertujuan untuk tercapainya kepastian hukum, ketertiban hukum, dan keadilan berdasarkan asas konsensualisme (berhubungan dengan lahirnya suatu perjanjian). Asas dalam perjanjian yang dimaksud sebagai berikut:¹⁴

- a. Asas kebebasan berkontrak;
- b. Asas konsensualisme;
- c. Asas kekuatan mengikat;
- d. Asas itikad baik (*Good Faith*);

¹³ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁴ Siagian, Alfred E.D., “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Produk Barang Impor Yang Ditayangkan Dalam Internet Yang Mengandung Unsur Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omsteigheden) dihubungkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*”, *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen.*, 2010.

e. Asas kepribadian (*Personality*).

Sahnya suatu perjanjian berawal dari kesepakatan para pihak yang melakukan suatu perjanjian dan kesepakatan perjanjian berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak dan asas keseimbangan yang dalam asas ini mengkehendaki kedua belah pihak melaksanakan perjanjian, seperti kedudukan pihak PT Raflesia TV *Cable* yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk memperhatikan itikad baik sehingga kedudukan PT Raflesia TV *Cable* dan konsumen pengguna TV *Cable* seimbang.¹⁵

Keberadaan perjanjian baku yang dibuat oleh PT Raflesia TV *Cable* yang tercantum dalam peraturan PT Raflesia TV *Cable* tersebut menyebabkan asas keseimbangan tersebut tidak tercipta karena kedudukan konsumen tidak mendapat hak untuk mengubah isi perjanjian. Perjanjian ini banyak memberi keuntungan pada pihak PT Raflesia TV *Cable* tersebut.

Shidarta dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia mengutip pendapat Sutan Remy Sjahdeni bahwa dalam kenyataannya KUHPerdata sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu. Misalnya, terdapat ketentuan yang mengatakan suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang.

KUHPerdata juga menyebutkan tiga alasan yang dapat menyebabkan suatu perjanjian, yakni paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*).

¹⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 88

Ketiga alasan ini dimaksudkan oleh undang-undang sebagai pembatasan terhadap berlakunya asas kebebasan berkontrak.¹⁶

Dalam perundang-undangan di Indonesia pengaturan mengenai perjanjian baku, terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 1 ayat (10) dimana klausula baku didefinisikan sebagai:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Definisi konsumen, yakni pengguna TV Cable dalam Pasal 1 ayat (2)

UUPK yaitu:

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK adalah:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Hak konsumen dalam UUPK diatur dalam Pasal 4 UUPK yang berbunyi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarna, Jakarta, 2006, hlm. 149

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perjanjian baku berasal dari 2 (dua) kata yaitu kata “Perjanjian” dan kata “Baku” yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia masing-masing berarti perjanjian adalah persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam perjanjian itu. Sedangkan baku adalah tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas dan kualitas yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan standar.¹⁷

Meskipun tidak diatur secara khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian baku telah menjadi salah satu dari jenis-jenis perjanjian yang

¹⁷ David M. L. Tobing, *Parkir dan Perlindungan Hukum Konsumen*, PT Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm 32.

telah dikenal dalam sistem hukum di Indonesia dan perjanjian baku memang dirasa sangat menghemat waktu dan mempercepat prosesnya, tetapi dapat merugikan salah satu pihak.

Pada perjanjian baku, kebebasan untuk melakukan kontrak secara pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian, maka terdapat berbagai pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku dalam hukum perjanjian. Adapun pendapat-pendapat tersebut adalah sebagai berikut:

Sluijter mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian.¹⁸

Pitlo menggolongkan perjanjian baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), yang walaupun secara teoretis yuridis, perjanjian baku ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan oleh beberapa ahli hukum ditolak, namun kenyataannya kebutuhan masyarakat berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum.¹⁹

Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat bahwa perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan

¹⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 117.

¹⁹ Ibid, hlm 117.

kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut.

Asser Rutten mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatangani. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatangani. Tidak mungkin seorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya.

Hondius dalam disertasinya mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.²⁰

Perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh pelaku usaha, dan mengandung ketentuan yang berlaku umum, sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan menyetujui atau menolaknya.²¹ Perjanjian baku tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 *jo.* 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Artinya, bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (*leave it*) itulah sebabnya perjanjian baku ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.

Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula *eksonerasi* (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula *eksonerasi* adalah klausula yang mengandung kondisi

²⁰ Ibid, hlm 117-118.

²¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarna, Jakarta, 2006, hlm. 147.

membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/pelaku usaha.

Sesuai dengan Kaidah dasar Pancasila yang ke lima yang menyebutkan “Keadilan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” yang mengandung asas keadilan yaitu hukum merupakan pencerminan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara tanpa kecuali dan dilanjutkan dengan asas hukum perdata seperti asas kesepakatan, kebebasan berkontrak, dan itikad baik yang dihubungkan dalam hal permasalahan perlindungan hak-hak konsumen pada perjanjian baku.²²

Dalam pembukaan Undang-Undang 1945 menyatakan bahwa:

”Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Hal itu menjelaskan bahwa untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial yang telah disebutkan dalam pembukaan dan Undang-Undang 1945, maka perlu pengkajian tentang perlindungan hak-hak konsumen serta pengawasan pada Perjanjian baku khususnya dalam klausula hak PT Ralesia TV Cable untuk mencapai tujuan keadilan yang tertera dalam pancasila, Pembukaan Undang-Undang dan Undang-Undang 1945 maupun teori hukum lainnya.

Teori Keadilan menurut Aristoteles melihat keadilan sebagai suatu kebijakan politik, tetapi pemikirannya tentang keadilan sangat rasional.²³

²² Muryaningrat, “Penjelasan Undang-Undang Dasar 1945”, Melalui: [http:// www.Hukum Online.com](http://www.HukumOnline.com), di akses pada tanggal 19 Sertember 2016 Pukul 20.17 WIB

²³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000 , hlm. 163.

Pemikiran Aristoteles mendekati keadilan dari sisi persamaan, di sisi lain persamaan bisa pula dikecualikan.

Pendekatan dari sisi kesamaan, Aristoteles menghendaki agar asas-asas persamaan diberikan kepada anggota-anggota masyarakat atau negara. Hukum hendaknya menjaga agar pembagian yang demikian senantiasa terjamin dan dilindungi dari perkosaan-perkosaan terhadapnya.

Aristoteles sendiri mengemukakan bahwa ada 5 (lima) jenis perbuatan yang tergolong adil. Lima jenis keadilan yang dikemukakan oleh Aristoteles ini adalah sebagai berikut :²⁴

1. Keadilan komutatif ini adalah memberikan kepada setiap orang haknya atau sedekat mungkin dengan haknya (*to give each one his due*) tidak sama rata;
2. Keadilan distributif adalah suatu perlakuan terhadap seseorang yang sesuai dengan jasa-jasa yang telah diberikan;
3. Keadilan kodrat alam ialah memberi sesuatu sesuai dengan apa yang diberikan oleh orang lain kepada kita sendiri;
4. Keadilan konvensional adalah suatu kondisi dimana jika seorang warga negara telah menaati segala peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan;
5. Keadilan perbaikan adalah jika seseorang telah berusaha memulihkan nama baik seseorang yang telah tercemar.

²⁴ Habibullah Al Faruq, Teori Keadilan Menurut Aristoteles, Melalui: <http://www.habibullahurl.com/2015/01/teori-keadilan-menurut-aristoteles.html>, di akses pada tanggal 19 September 2016 Pukul 21.13 WIB.

Pengertian keadilan komutatif menurut Aristoteles adalah memberikan kepada setiap orang haknya atau sedekat mungkin dengan haknya (*to give each one his due*) tidak sama rata.

Mengusahakan keadilan komutatif ini merupakan pekerjaannya para hakim. Misalnya menjatuhkan hukuman sesuai dengan kesalahannya atau memberikan ganti rugi sesuai kerugian yang dideritanya, sehingga tidak ada orang yang mendapatkan keuntungan atas penderitaan orang lain, atau tidak ada orang yang menari-nari di atas duka lara orang lain.²⁵

Manfaat dari keadilan komutatif tersebut ialah menegakan keadilan yang ada di dalam masyarakat, mengurangi kesenjangan hukum yang terjadi di masyarakat, menciptakan hukum yang adil, menciptakan masyarakat yang taat akan hukum, mengurangi pandangan masyarakat yang sebelah mata dari hukum yang ada.

F. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah ini, secara garis besar mencakup: penentuan metode penelitian dan cara pengolahan serta analisis data yang akan ditempuh. Langkah-langkah ini tergantung pada masalah dan tujuan penelitian yang telah di tentukan sebelumnya.

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan

²⁵ Munir Fuady, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2007, hlm 111.

dengan teori-teori hukum dalam pelaksanaan praktek pelaksanaan hukum yang menyangkut masalah yang diteliti.²⁶ Dan selanjutnya meneliti sejauhmana peraturan perundang-undangan di Indonesia mengatur mengenai dan mengantisipasi perkembangan klausula baku atau perjanjian baku dalam UUPK yang menjadi fokus penulis dalam penelitian ini adalah pelaksanaan klausula hak PT Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen.

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam masyarakat, badan hukum atau badan pemerintahan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan meliputi penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan sumber data sekunder, yang antara lain terdiri dari:

a. Studi Kepustakaan

Yaitu penelitian terhadap dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pencantuman klausula baku dan perangkat hukum yang mengatur hal tersebut,

²⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia, Jakarta, 1994, hlm 97.

agar mendapat landasan teoritis dan memperoleh informasi dalam bentuk ketentuan-ketentuan formal dan data-data melalui naskah yang ada.

Bahan-bahan hukum primer seperti bahan hukum yang mengikat dan terkait yaitu terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Dasar 1945.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Bahan-bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang berhubungan dengan hukum primer, misal seperti buku-buku hukum, hasil karya ilmiah para sarjana, hasil penelitian, dan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan-bahan hukum primer dan sekunder, antara lain seperti artikel, surat kabar, majalah, dan bahan yang didapat dengan cara mengakses *situs website* melalui internet.

b. Wawancara

Yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan lisan guna mencapai tujuan tertentu.²⁷ Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten dengan masalah penelitian yang akan diangkat, dalam hal ini PT Raflesia TV *Cable* di Ciamis dan Konsumen. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji pelaksanaan klasula hak PT Raflesia TV *Cable* tentang penolakan pengaduan konsumen.

²⁷ *Ibid*, hlm.95

4. Teknik Analisis Data

Menggunakan metode analisis normatif kualitatif, penulis akan mencoba mencari kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul. Normatif karena penelitian yang dilakukan bertitik tolak pada peraturan-peraturan yang ada sebagai hukum positif.

Sedangkan kualitatif yaitu data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga tidak menggunakan rumus-rumus atau angka-angka. Analisis data dilakukan secara tersistematis sehingga akan menghasilkan klasifikasi tertentu sesuai dengan permasalahan yang diteliti, selain menggambarkan dan mengungkapkan dasar hukumnya, juga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan untuk menarik suatu kesimpulan.²⁸

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa lokasi, yaitu:

- 1) Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Jl. AH. Nasution No. 105. Bandung, Jawa Barat 40614.
- 2) Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Kota Bandung.
- 3) PT Raflesia TV *Cable* di Kabupaten Ciamis.

²⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum (Suatu Pengantar)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm 195-196.